

Vergaderjaar 2007–2008

30 436

Wijziging van de Wet op de rechtsbijstand houdende herijking van de verlening van rechtsbijstand door de raden voor rechtsbijstand en de invoering van een lichte adviestoevoeging, alsmede de regeling van de vergoeding van mediation

D

NADER VOORLOPIG VERSLAG VAN DE VASTE COMMISSIE VOOR JUSTITIE¹

Vastgesteld 15 april 2008

De memorie van antwoord heeft de commissie aanleiding gegeven tot het maken van de volgende nadere opmerkingen en het stellen van de volgende nadere vragen.

De leden van de PvdA-fractie hebben met waardering kennis genomen van de gedegen beantwoording van de in dezen gestelde vragen. Zij hebben niettemin nog enige vervolgvragen. Deze betreffen met name de vraag op welke wijze de regering stuurt of controle uitoefent op de kwaliteit van de publieke eerstelijns dienstverlening. Deze vraag is ingegeven door het feit dat «kwaliteit» bij een product als rechtshulp vaak lastig definieerbaar is, alsmede door de mededeling dat ongeveer 85% van de bij het juridisch loket binnenkomende vragen zonder doorverwijzing wordt afgedaan.

Welke vragen zijn bij de berekening van dit percentage meegeteld, zo vroegen deze leden zich af. Betreft het hier alle klantcontacten, dus inclusief telefonische vragen, b.v. waar het loket gevestigd is, alsmede het aantal malen dat de website wordt geraadpleegd? Of wordt uitsluitend het aantal geturfd van rechtzoekenden die het loket daadwerkelijk (dus niet enkel virtueel) bezoeken met een bepaalde rechtsvraag?

Heeft de staatssecretaris, bij het controleren van de kwaliteit van de dienstverlening – een thema waarover ook de CDA-fractie een vraag heeft gesteld – een zeker streefcijfer voor ogen aan doorverwijzen naar de tweede lijn, dan wel zelf binnen de loketten afdoen? Dat wil zeggen, heeft zij als indicator of er binnen de loketten adequaat rechtshulp wordt verleend – waaronder deze leden behalve de juridische advisering óók verstaan het tijdig en waar nodig doorverwijzen – een bepaald percentage waarvan het reëel is c.q. waarvan het optimaal zou zijn, dat dit binnen de context van het loket wordt afgedaan dan wel naar de tweede lijn wordt doorverwezen? Zo nee, zou zij dit eigenlijk niet moeten hebben? Zo ja, welk aandeel is dit, uitgesplitst per rechtsgebied (strafrecht, familierecht, arbeidsrecht etc.)?

¹ Samenstelling:

Holdijk (SGP), Dölle (CDA), Tan (PvdA), Van de Beeten (CDA), voorzitter, Broekers-Knol (VVD), De Graaf (VVD), Kneppers-Heijner (VVD), Kox (SP), Westerveld (PvdA), vice-voorzitter, Russell (CDA), Engels (D66), Franken (CDA), Peters (SP), Quik-Schuijt (SP), Haubrich-Gooskens (PvdA), Ten Horn (SP), Janse de Jonge (CDA), Koffeman (PvdD), Böhler (GL), Van Bijsterveld (CDA), Strik (GL), Lagerwerf-Vergunst (CU), Rehwinkel (PvdA) en Duthler (VVD).

De vraag van deze leden is mede ingegeven door het feit dat een meting van klanttevredenheid wel iets zegt over de vraag of de rechtzoekende zelf een goed gevoel heeft overgehouden aan de wijze waarop zijn rechtsvraag is aangepakt, maar niet of dit ook met de juiste deskundigheid is gebeurd. Deelt de staatssecretaris dit? Hoe, anders gezegd, definieert zij het beleidsadagium «toegang tot recht»? Is in haar visie, de missie van het nieuwe stelsel volbracht als mensen met rechtsvragen deze op enigerlei wijze beantwoord zien, of moet dat antwoord ook in zoveel mogelijk gevallen zo dicht mogelijk bij «het juiste antwoord» gelegen zijn? Zo het dit laatste is, op welke wijze laat dit zich meten c.q. wordt dit gemeten?

De leden van de commissie Justitie zien de reactie van de staatssecretaris met belangstelling tegemoet.

De voorzitter van de commissie,
Van de Beeten

De griffier van de commissie,
Van Dooren